

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI INTERNET (E-COMMERCE)
(Studi Kasus di Distro Anyway Yogyakarta)**

NASKAH PUBLIKASI



Disusun dan Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana Hukum Dalam Program Studi Ilmu Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

BAYU ADI NUGROHO

NIM: C.100 090 073

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Naskah Publikasi ini telah diterima dan disahkan oleh

Dewan Penguji Skripsi Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pada

Hari : Rabu

Tanggal : 12 Maret 2014

Pembimbing I



(Shalman Al-Farizy, S.H., M.kn.)

Pembimbing II



(Inayah, S.H., M.H.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Natangsa Surbakti, S.H., M.Hum.)

SURAT PERNYATAAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Bissmillahirrahmanirrohim.

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Bayu Adi Nugroho
NIM : C 100 090 073
Fakultas/Jurusan : Hukum
Jenis : Skripsi
Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI
MELALUI INTERNET (E-COMMERCE)
(Study Kasus di Distro Anyway Yogyakarta)

Dengan ini menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak bebas royalti kepada perpustakaan UMS atas penulisan karya ilmiah saya demi pembanguna ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya serta menampilkannya dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UMS, tanpa perlu minta ijin saya selama tetap menampilkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UMS, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 12 Maret 2014

Yang menyatakan



Bayu Adi Nugroho
NIM: C. 100 090 073

ABSTRAK

BAYU ADI NUGROHO, Nim: C100090073, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, Tahun 2014, “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI INTERNET(E-COMMERCE) (Study Kasus di Distro Anyway Yogyakarta)”

Pada saat ini banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen, baik melalui promosi iklan, maupun penawaran secara langsung. Apabila tidak berhati-hati dalam memilih produk barang atau jasa yang diinginkan konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Untuk itu perlu adanya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli suatu barang yang ditayangkan dalam internet yang mengandung unsur penyalahgunaan keadaan yang dihubungkan dengan Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyalahgunaan keadaan terjadi karena ada dua unsur, yaitu kerugian bagi salah satu pihak dan penyalahgunaan kesempatan oleh pihak lain. Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dengan Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini diharapkan dapat menjamin kepastian hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi *e-commerce*. Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Undang-undang perlindungan konsumen No 8 Tahun 1999 belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* karena keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada di wilayah negara Republik Indonesia. Dan keterbatasan akan hak-hak konsumen yang diatur dalam undang-undang tersebut.

Kata Kunci: Hukum, Perlindungan konsumen, Perjanjian, Jual-beli, transaksi *e-commerce*.

ABSTRACT

At this time many emerging wide range of goods/services being marketed to consumers, either through ad campaigns, and offers directly. If not careful in choosing a product or service that consumers want to be the only object of exploitation and entrepreneurs who are not responsible. For that we need the legal protection of consumers in the sale and purchase of an item displayed in the internet abusive situation connected by Act 8 of 1999 on Consumer Protection. Abuse situation occurs because there are two elements, namely a loss for one party and abuse by the other party a chance. Legal protection of consumers is regulated by Law No. 8 of 1999 on the Protection Konsumen. Undang this law is expected to ensure legal certainty for consumers in *e-commerce* transactions. Based on the discussion of the results of this study concluded that the consumer protection Act No. 8 of 1999 has not been able to protect consumers in *e-commerce* transactions because of limited understanding of businesses that specialized only in the territory of the Republic of Indonesia. And a lack of consumer rights set out in the legislation.

Keywords: Laws, Consumer Protection, Agreements, Buying and selling, *e-commerce* transactions.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PERJANJIAN JUAL BELI MELALUI INTERNET (E-COMMERCE)
(Studi Kasus di Distro Anyway Yogyakarta)**

PENDAHULUAN

Pelaksanaan kegiatan perdagangan di masyarakat sekarang ini telah berkembang dengan sangat pesat. Hal ini karena dipengaruhi oleh perkembangan teknologi melalui internet yang disebut juga atau dikenal dengan nama *e-commerce*. Keadaan seperti ini disatu sisi sangat menguntungkan pihak konsumen, karena lebih mempunyai banyak pilihan dalam mendapat kan barang dan jasa, sehingga tidak hanya memiliki pandangan didaerah dimana dia tinggal saja, tetapi di sisi lain pelanggaran akan hak-hak sebagai konsumen sangat riskan terjadi karena jenis perdagangan *e-commerce* ini. Maka sangatlah penting diperlukan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* tersebut.

Perlu ditekankan bahwa *e-commerce* adalah rangkaian set dinamis dari suatu teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa dan informasi yang diselenggarakan secara elektronik.¹

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²

Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.

¹ Iman Sjahputra, 2010, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: PT.ALUMNI, hal. 2.

² Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT.Grasindo, hal. 1.

Dari peristiwa ini timbullah suatu hubungan antara dua orang tersebut yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya.³

Kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan atau mempergunakannya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha.⁴

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah yang akan penulis uraikan adalah sebagai berikut: *Pertama*, bagaimana bentuk dan isi dari Perjanjian jual beli melalui Internet di Distro Anyway Yogyakarta? *Kedua*, bagaimana perlindungan Hukum terhadap konsumen pada saat perjanjian Jual beli dilakukan secara On line di Distro Anyway Yogyakarta? *Ketiga*, apakah Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam hal perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan perjanjian jual beli melalui internet (*e-commerce*) di Distro Anyway Yogyakarta?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan Manfaat Penelitian dari skripsi ini adalah sebagai berikut: *Pertama*, untuk mengetahui bagaimanakah bentuk dan isi dari perjanjian jual beli Melalui internet di Distro Anyway Yogyakarta. *Kedua*, untuk mengetahui

³ Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT.Intermasa, hal. 1.

⁴ Abdul Halim, Barkatullah, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Yogyakarta: Pasca Sarjana FH UII, hal. 27.

bagaimanakah upaya perlindungan hukum terhadap konsumen pada saat perjanjian jual beli dilakukan secara On line di Distro Anyway Yogyakarta. *Ketiga*, untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi dalam hal perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan perjanjian Jual beli melalui internet (*e-commerce*) di Distro Anyway Yogyakarta. Manfaat dari penelitian skripsi ini adalah: (a) Manfaat teoritis, memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu hukum pada umumnya, khususnya dalam bidang hukum mengenai tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui internet, (b) Manfaat praktis, dapat mengetahui dan mengidentifikasi masalah-masalah dan hambatan-hambatan dan dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui internet di Distro Anyway Yogyakarta serta dapat informasi yang jelas kepada pembaca dan masyarakat pada umumnya tentang bentuk-bentuk perlindungan hukum kepada konsumen dan bentuk serta isi perjanjian melalui internet di Distro Anyway Yogyakarta.

Kerangka Pemikiran

Kerangka Pemikiran skripsi ini adalah bahwa teknologi internet yang serba digital ini dapat berfungsi sebagai ajang promosi strategis yang efektif dan efisien, karena internet dapat menjangkau seluruh yuridiksi hukum Negara-negara di dunia yang berlawanan dengan indikator positif itu, adalah sejumlah faktor yang secara terpadu efektif merugikan hak-hak konsumen. Salah satu faktor ini adalah bahwa produk yang dipasarkan tidak layak dikonsumsi konsumen dan tidak pula sesuai dengan apa yang dipromosikan oleh pelaku usaha, sehingga hak-hak konsumen sering diabaikan oleh mereka. Bagi para pihak yang kurang peka,

eksistensi Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah dianggap memadai untuk melindungi konsumen yang bertransaksi lewat media internet.⁵

Metode Penelitian

Dalam Penelitian ini metode pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan Yuridis Empiris, pendekatan ini adalah pendekatan dari sudut kaidah-kaidah dan pelaksanaan peraturan yang berlaku di masyarakat, dilakukan dengan meneliti data sekunder terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan mengadakan penelitian terhadap data primer yang ada dilapangan.⁶

Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh, data yang terkumpul merupakan data kualitatif dimana datanya dinyatakan keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya, dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data diantaranya yaitu: *Pertama*, sumber data primer adalah sejumlah data keterangan atau fakta yang secara langsung didapatkan melalui penelitian lapangan dalam hal ini data yang didapatkan dari hasil penelitian lapangan di Distro Anyway Yogyakarta, *Kedua*, sumber data sekunder adalah sejumlah data yang diperoleh melalui pustaka yang meliputi buku-buku, artikel, dan dokumen-dokumen, internet yang berkaitan dengan objek penelitian dari skripsi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bentuk dan Isi Dari Perjanjian Jual Beli Melalui Internet di Distro Anyway Yogyakarta

Dalam hal ini terdapat penjelasan mengenai bentuk dan isi dari perjanjian jual-beli tersebut di antaranya sebagai berikut: bentuk dari perjanjian jual beli di Distro Anyway Yogyakarta sebagai berikut bahwa suatu jaringan publik (*publik*

⁵ Iman Sjahputra, *Op.Cit.*, hal. 3.

⁶Tri Setiawan, 2001, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media, hal. 42.

network), internet memungkinkan untuk diakses oleh siapa saja dan dari berbagai kalangan. Sehingga dengan demikian *e-commerce* yang beraktivitas menggunakan media internet pun dapat dilakukan oleh siapa saja dan dengan tujuan apapun.

Maka dari itu penulis melakukan penelitian di Distro Anyway Yogyakarta untuk mengetahui bentuk perjanjian apa yang diterapkan atau dilakukan di Distro Anyway Yogyakarta, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Distro Anyway Yogyakarta, bentuk perjanjian yang digunakan oleh Distro tersebut adalah perjanjian bisnis ke konsumen dimana bentuk perjanjian ini melibatkan pelaku usaha yaitu pemilik barang dengan pihak konsumen yang membeli barang.⁷

Dalam transaksi jual beli secara on line yang ada di Distro Anyway Yogyakarta ini digunakan beberapa sistem yaitu: *Pertama*, Sistem *Order Form*. *Kedua*, Sistem E-mail dan Telepon.⁸

Dalam Pasal 1313 KUHPdata berbunyi “Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”. Definisi dari perjanjian yang dijelaskan pada pasal ini telah jelas bahwa ada unsur mengikat antara satu sama lain untuk melakukan suatu perjanjian yang dalam penelitian penulis adalah perjanjian jual-beli melalui internet *e-commerce*.

Namun dalam pengamatan beberapa ahli berdasarkan pengertian perjanjian menurut mereka, definisi dari pasal tersebut tidak jelas karena setiap perbuatan dapat dikatakan sebagai perjanjian, tidak jelasnya definisi menurut Pasal tersebut disebabkan karena didalam rumusan tersebut hanya disebutkan

⁷ Leo Setiawan, Wakil Manager Distro Anyway Yogyakarta, *Wawancara Pribadi*, Yogyakarta, Sabtu, 14 Desember 2013, Pukul 14.00 WIB.

⁸ Topik, Manager Distro Anyway Yogyakarta, *Wawancara Pribadi*, Surakarta, Kamis, 12 Desember 2013, Pukul 20.00 WIB.

perbuatannya saja, Sehingga dengan demikian para ahli mempunyai pandangan tersendiri dengan definisi dari perjanjian di antaranya adalah:

Menurut Subekti, perumusan perjanjian sebagai berikut bahwa: “Perjanjian adalah peristiwa hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum”.⁹

Menurut Sudikno Mertokusumo, bahwa perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Maksudnya, kedua pihak tersebut sepakat untuk menentukan peraturan atau kaidah atau hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dilaksanakan. Kesepakatan tersebut adalah untuk menimbulkan akibat hukum, yaitu menimbulkan hak dan kewajiban, sehingga apabila kesepakatan itu dilanggar maka akan ada akibat hukumnya atau sanksi bagi si pelanggar.¹⁰

Isi perjanjian jual beli melalui internet di Distro Anyway Yogyakarta. Sehubungan dengan perjanjian dalam *e-commerce* khususnya dalam hal ini adalah pihak Distro Anyway memiliki perbedaan dalam hal penandaan atau pernyataan kehendak, namun sebenarnya esensi atau inti dari pada isi perjanjian tersebut adalah sama secara umum. Perjanjian yang ada dalam Distro ini pada dasarnya adalah sama yaitu komponen para pihak pelaku dan konsumen yang melakukan transaksi sama dengan perdagangan pada umumnya, hanya saja media yang dipakai berbeda.

Berdasarkan penelitian penulis isi dari perjanjian jual beli yang ada di Distro Anyway Yogyakarta pada umumnya perjanjian yang standar di buat dalam

⁹ R. Subekti, *Op.Cit.*, hal. 1.

¹⁰ Sudikno Mertokusumo, 1986, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberti, hal. 97-98.

bentuk akta di bawah tangan, berbentuk formulir yang isinya telah ditentukan secara sepihak oleh salah satu pihak dalam perjanjian.

Pada dasarnya formulir tersebut digunakan pada saat pihak konsumen menginginkan untuk membeli barang dengan kuota yang besar sehingga memerlukan formulir dalam bentuk akta di bawah tangan sebelum melakukan transaksi tersebut, yang kemudian dikirim melalui *email* dengan tanda tangan elektronik dari kedua belah pihak, kemudian transaksi uang dan barang yang dipesan baru dilakukan.¹¹

Namun yang terjadi selama ini di Distro Anyway adalah apabila konsumen menginginkan barang yang dijual oleh pihak distro tersebut yang hanya memesan satu atau dua saja, pihak konsumen hanya menggunakan metode dengan alat transaksi yaitu melalui BBM, *email*, SMS tanpa memerlukan formulir atau akta dibawah tangan, itu dikarenakan pihak konsumen telah memiliki kepercayaan kepada pihak Distro tersebut dengan prosedur yang telah ditetapkan dalam jual-beli *on-line* yang diterapkan di Distro anyway tersebut selama ini.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Perjanjian Jual Beli Secara On Line di Distro Anyway Yogyakarta

Hukum konsumen dalam hukum perdata dalam arti luas adalah termasuk hukum perdata, hukum dagang serta kaidah-kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan perundang-undangan lainnya. Baik hukum perdata tertulis dan tidak tertulis. Kaidah-kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam KUHPerdata.¹²

¹¹Annisa, Admin Distro Anyway Yogyakarta, *Wawancara Pribadi*, Yogyakarta, Sabtu, 14 Desember 2013, Pukul 11.20 WIB.

¹²Mariam Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni, hal. 14.

Perlindungan Hukum di dalam perjanjian. Perlindungan hukum untuk *customer* terletak pada garansi berupa pengembalian atau penukaran barang jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 19 undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam hal ganti kerugian yang dilakukan oleh penjual kepada konsumen yang menyebutkan bahwa “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”.

Perlindungan Hukum dalam hal alat bukti *Elektronik*. Hukum pembuktian dalam transaksi *elektronik* Indonesia masih mendasarkan ketentuannya pada KUHPerdata. Sehingga di Distro Anyway menganut hukum pembuktian yang sama, bahwa alat-alat bukti yang dapat digunakan dan diakui di depan sidang pengadilan perdata masih sangat *limitative* sesuai yang disebutkan dalam pasal KUHPerdata.¹³

Di Negara Indonesia sebenarnya ada beberapa hal yang mengarah kepada penggunaan dan pengakuan dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah, misalnya: (a) Dikenalnya *online trading* dalam kegiatan bursa efek; (b) Pengaturan *mikro film* sebagai media penyimpanan dokumen Perusahaan yang telah diberi kedudukan sebagai alat bukti tertulis otentik dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1997 tentang Dokumen Perusahaan. Namun demikian pengaturan semacam ini tidak dapat menunjang dan mengakomodir jalannya *cyberspace* pada umumnya dan transaksi *e-commerce* pada khususnya.¹⁴

¹³Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, 2006, *Bisnis E-Commerce*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal. 20.

¹⁴Ahmad M. Ramli, dkk., 2007, *Menuju Kepastian Hukum di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, hal. 56.

Tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli melalui media internet. Tanggung jawab para pihak dalam transaksi jual beli secara elektronik dilakukan oleh pihak yang terkait, walaupun pihak-pihaknya tidak bertemu secara langsung satu sama lain dalam transaksi yang dijalankan oleh pihak distro anyway, tetapi transaksi tersebut berhubungan melalui Internet. Dalam jual beli secara elektronik, pihak-pihak yang terkait antara lain: *Pertama*, penjual atau *merchant* yang menawarkan sebuah produk melalui Internet sebagai pelaku usaha, *Kedua*, pembeli yaitu setiap orang tidak dilarang oleh undang-undang, yang menerima penawaran dari penjual atau pelaku usaha dan berkeinginan melakukan transaksi jual beli produk yang ditawarkan oleh penjual, *Ketiga*, bank sebagai pihak penyalur dana dari pembeli atau konsumen kepada penjual atau pelaku usaha/*merchant*, karena transaksi jual beli dilakukan secara elektronik, penjual dan pembeli tidak berhadapan langsung, sebab mereka berada pada lokasi yang berbeda sehingga pembayaran dapat dilakukan melalui perantara dalam hal ini yaitu Bank, *Keempat*, *provider* sebagai penyedia jasa layanan akses Internet.¹⁵

Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Dalam Hal Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Perjanjian Jual-Beli Melalui Internet (*E-Commerce*) di Distro Anyway Yogyakarta

Berdasarkan hasil penelitian penulis di Distro Anyway Yogyakarta terdapat 2 (dua) permasalahan yang menjadi hambatan dalam hal perlindungan konsumen dalam melakukan perjanjian jual-beli melalui internet, yaitu:

Permasalahan yuridis yang dihadapi di Distro Anyway berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu mengenai Keabsahan Perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara disebutkan ada empat syarat sahnya

¹⁵Edmon Makarim, 2004, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, hal. 365.

suatu perjanjian yaitu kesepakatan antara kedua belah pihak untuk mengikatkan diri, kecakapan untuk membuat perjanjian, objek tertentu dan suatu sebab yang halal. *E-commerce* merupakan metode perdagangan modern yang tidak mempertemukan penjual dan pembeli maka untuk terjadinya suatu kesepakatan sulit untuk diketahui dengan jelas kapan kesepakatan antara kedua belah pihak itu terjadi.¹⁶

Cara untuk mengatasi hal ini adalah dengan mengadopsi ketentuan yang dibuat oleh masyarakat ekonomi Eropa mengenai penawaran dan penerimaan dengan memberlakukan sistem “3 klik”, dimana cara kerja sistem ini adalah: *Pertama*, pembeli melihat layar computer adanya suatu penawaran dari calon penjual (klik pertama), *Kedua*, calon Pembeli memberikan penerimaan terhadap penawaran tersebut (klik kedua), *Ketiga*, disyaratkan adanya peneguhan dan persetujuan dari calon penjual kepada pembeli perihal diterimanya penerimaan dari calon pembeli (klik ketiga).

Permasalahan non yuridis yang dihadapi dan yang terjadi diluar peraturan perundang-undangan adalah tentang Keamanan dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Keamanan dalam bertransaksi sangatlah mutlak diperlukan demi menjamin keamanan konsumen akan data-data pribadinya maupun nomor kartu kredit, nomor *password*, dari penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak berkepentingan.¹⁷

Dari hasil penelitian toko *online* di Indonesia dalam sistem keamanannya kurang memadai dibandingkan dengan *merchant* yang berada di luar negeri. Keamanan informasi merupakan bagian yang sangat penting dalam sistem *e-commerce*. Tingkat keamanan informasi yang dapat diterima di dalam *e-*

¹⁶ Lia Sautunnida, 2008, *Jual Beli Melalui Internet*, Bandung: Sinar harapan, hal. 34.

¹⁷ Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Jakarta: Prenada Media, hal. 53.

commerce mutlak dibutuhkan. Di era internet, semua kebutuhan dan keinginan sedapat mungkin diterima dengan cepat, mudah dan aman. Untuk itulah peranan teknologi keamanan informasi benar-benar dibutuhkan. Dimana saat ini ada tiga sistem keamanan di internet jika menggunakan kartu kredit yang dapat menjamin keamanan dalam bertransaksi yaitu: *Pertama*, Teknik Kriptography; *Kedua*, SSL (*Secure Socet Layer*); *Ketiga*, SET (*Secure Electronic Transaction*). Dalam metode pembayaran toko *online* yang menggunakan kartu kredit biasanya ketiga sistem keamanan ini yang dipakai untuk mengamankan data pribadi konsumen agar tidak diakses oleh orang lain.¹⁸

Berdasarkan hasil penelitian, konsumen terkadang tidak paham juga bagaimana bertransaksi melalui internet, sehingga dihadapkan pada metode perdagangan yang baru dengan media internet, tidak seperti lazimnya perdagangan di pasar dimana penjual dan pembeli bertemu, barang yang diperjual-belikan bisa ditawarkan, konsumen bisa langsung menyentuh barang yang hendak dibelinya dan setiap orang bisa melakukannya, perdagangan dengan media internet ini sangat berbeda dengan perdagangan secara konvensional. Adapun Penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* yang tidak terjangkau UUPK. Transaksi *e-commerce* seperti layaknya suatu transaksi konvensional dimana menimbulkan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Di dalam pemenuhan hak dan kewajiban ini tidak selamanya mulus.¹⁹

Sehingga dimungkinkan terjadinya sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Jika pelaku usaha dan konsumen sama-sama berada di wilayah negara Republik Indonesia maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan menurut cara

¹⁸Yusuf Shofie, 2008, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, hal. 23.

¹⁹Darmodiharjo, Dardji, 2006, *Pokok-Pokok Filsafat Hukum, Apa dan Bagaimana Filsafat Hukum Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, hal. 46.

penyelesaian sengketa yang ada di UUPK. Akan tetapi yang menjadi permasalahan adalah bagaimana jika pelaku usaha tersebut tidak berada di wilayah Republik Indonesia sedangkan konsumennya warga negara Indonesia. Harusnya dipilih cara penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien. Jadi cara untuk mengatasi masalah ini adalah menggunakan alternative penyelesaian sengketa. Dimana alternatif penyelesaian sengketa ini lebih efisien dibandingkan dengan melalui jalur pengadilan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan atas permasalahan di atas, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: *Pertama*, pada suatu perjanjian atau transaksi *e-commerce* terdapat beberapa jenis perjanjian diantaranya adalah bisnis ke bisnis, bisnis ke konsumen, konsumen ke konsumen. Dalam penelitian yang dilakukan penulis di Distro Anyway Yogyakarta transaksi yang digunakan oleh pihak distro tersebut adalah dengan menggunakan metode transaksi bisnis ke konsumen, dimana pihak penjual melakukan transaksi secara elektronik yang dilakukan pelaku usaha dan pihak konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu. Sehingga dalam memenuhi kebutuhan dari pihak konsumen khususnya kebutuhandalam hal pakaian yang dikenakan oleh konsumen. *Kedua*, sistem jual-beli yang digunakan oleh pihak Distro Anyway Yogyakarta diantaranya adalah dengan menggunakan sistem *Order Form* yang merupakan salah satu cara belanja yang sering dipergunakan dalam transaksi *e-commerce*.

Dengan cara ini pihak penjual, menyediakan daftar barang-barang yang dijual kepada konsumen dengan menjelaskan secara detail jenis barang dan

kualitas barang yang ditawarkan agar konsumen dapat tertarik dengan apa yang ditawarkan oleh *merchant* (penjual).

Pihak penjual dalam hal ini menampilkan gambar agar pihak konsumen lebih tertarik lagi akan barang yang ditawarkan oleh penjual. Sistem yang berikutnya yang digunakan adalah dengan sistem email dan telepon dengan sistem ini dapat mempermudah konsumen untuk berhubungan secara elektronik dengan *merchant* (penjual) seperti email, konsumen dapat memesan produk yang telah ditawarkan oleh penjual dengan mengirim pesan email dan juga dengan menggunakan telepon lebih memudahkan lagi pihak konsumen untuk berkomunikasi langsung via telepon dengan penjual untuk memesan barang yang diinginkan.

Sistem yang terbaru adalah dengan *Blackberry messenger* (BBM) sistem ini lebih memudahkan lagi pihak konsumen untuk melihat barang yang ditawarkan oleh penjual dan langsung dapat memesan lewat BBM tersebut tentang barang yang ditawarkan. *Ketiga*, hambatan yang terjadi dalam perlindungan konsumen ada 2 permasalahan yaitu dalam permasalahan yuridis terletak pada keabsahan dari perjanjian yang telah disepakati Pasal 1320 KUHPerdara cara mengatasi berdasarkan masyarakat eropa mempunyai 3 cara pada awalnya pembeli harus melihat secara jelas penawarannya, pembeli harus memberikan penawaran untuk menerima, serta harus ada persetujuan dan dipenuhi persyaratan untuk melakukan perjanjian. Terdapat juga penyelesaian sengketa yang diluar jangkauan dari undang-undang perlindungan konsumen diantaranya adalah salah satu bukan orang indonesia sehingga penyelesaian harus melalui alternative penyelesaian sengketa.

Permasalahan yang berikutnya adalah permasalahan non yuridis dalam hal keamanan dalam bertransaksi harus ada 4 sistem di antaranya dapat menjamin apa informasi yang dikirim tersebut tidak dapat diketahui oleh orang lain, menjamin konsistensi dan keutuhan data sesuai dengan aslinya, menjamin pengguna yang sah, serta dapat menjamin bahwa sumber tidak disalah gunakan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis memberikan saran sebagai berikut: *Pertama*, terkadang di Indonesia kerap terjadi pembatalan suatu perjanjian yang biasa digunakan oleh hakim untuk memberikan putusan perihal perkara yang tidak dapat diputus dengan alasan pembatalan perjanjian yang bersifat klasik, dan penggunaannya sangat tepat untuk melindungi konsumen yang berada dalam kedudukan yang tidak seimbang atau lemah dari pihak yang lain.

Dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan Peradilan umum.”

Mereka yang bersikap adil harus bisa menempatkan dimana keadilan itu sesuai dengan peraturan tertulis maupun kebiasaan di masyarakat. Mereka harus para ahli intelektual yang peka dan terbuka mengikuti perkembangan jaman, tidak terjebak dalam dimensi regulasi yang tertulis saja. Kesepakatan pada isi transaksi konsumen, kewajiban serta larangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya pembeli tidak memperoleh barang sesuai dengan pesannya, atau pembeli tidak mendapat pelayanan sebagaimana telah disepakati, atau penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya. Sengketa yang timbul dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen. *Kedua*, dalam perjanjian elektronik juga perlu diperhatikan mengenai kesepakatan pada isi transaksi konsumen tersebut, sehingga kewajiban serta larangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dapat menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misalnya pembeli tidak memperoleh barang sesuai dengan pesannya, atau pembeli tidak mendapat pelayanan sebagaimana telah disepakati, atau penjual tidak mendapatkan pembayaran sesuai dengan haknya.

Sengketa yang timbul dari transaksi konsumen disebut sengketa konsumen. *Ketiga*, konsumen haruslah mengetahui bagaimana cara untuk bertransaksi melalui internet (*e-commerce*), menjelaskan bahwa dalam transaksi jual-beli ini barang cuma bisa dilihat melalui internet kecuali tempat dapat dijangkau oleh penjual atau konsumen baru bisa bertatap muka langsung untuk melakukan transaksi jual-beli. *Keempat*, penyelesaian sengketa konsumen harus dapat dipertegas lagi agar pelaku usaha/penjual (*Merchant*) tidak bisa membohongi konsumen dalam jual beli barang yang telah ditawarkan melalui media *on-line*.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, Abdul Halim, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Lintas Negara Di Indonesia*, Yogyakarta: Pasca Sarjana FH UII.
- Dardji, Darmodiharjo, 2006, *Pokok-Pokok Filsafat Hukum, Apa dan Bagaimana Filsafat Hukum Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Darus Badruzaman, Mariam, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni.
- Halim, Abdul dan Teguh Prasetyo, 2006, *Bisnis E-Commerce*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Makarim, Edmon, 2004, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mertokusumo, Sudikno, 1986, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberty.
- M. Ramli, Ahmad, dkk., 2007, *Menuju Kepastian Hukum di Bidang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jakarta: Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Sautunnida, Lia, 2008, *Jual Beli Melalui Internet*, Bandung: Sinar harapan.
- Setiawan, Tri, 2001, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Prenada Media.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT.Grasindo.
- Shofie, Yusuf, 2008, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Sjahputra, Iman, 2010, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: PT.ALUMNI.
- Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: PT.Intermasa.
- Suharnoko, 2004, *Hukum Perjanjian (Teori dan Analisa Kasus)*, Jakarta: Prenada Media.
- Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-undang No. 11 Tahun 2009 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata.